

Protección al consumidor

- Última actualización: Lunes, 25 Febrero 2019 18:01

Escrito por Sergio La Rosa

Visto: 187

En nuestro país está implementado el sistema de protección al consumidor.

Protección al Consumidor, tiene la misión de controlar la aplicación de la política del MINCIN en todas las entidades que realizan la actividad de Gastronomía, Alojamiento, Servicios Personales y Técnicos y los Nuevos Modelos de Gestión, Comercio Mayorista y Minorista en los sectores estatales, cooperativo, mixto y privado en el territorio.

Funciones

1. Organiza, implementa y controla el Sistema de Protección al Consumidor.

El Sistema Cubano de Protección al Consumidor es el conjunto de principios, procedimientos e instituciones que actúan en el sistema de valor de los bienes y servicios destinados al consumo final, para lograr la defensa de los intereses y derechos de los consumidores en sus relaciones de intercambio con los proveedores de bienes y servicios.

Cuando usted considere que se ha violado uno de sus derechos como consumidor, posee exigírselos. Si usted tiene inconformidad con la calidad del servicio puede dirigirse al administrador del lugar.

Puede contactar con:

- Sección Protección al consumidor en la Dirección Provincial de Comercio. 47848571 eniermy@apppmy.cu o a sonias@apppmy.cu.

- Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

Teléfonos: 78683549 – 78683536

Correo Electrónico: consumidor@aguiar.mincin.cu

Sitio Web: www.mincin.gob.cu

- A las oficinas de las secciones de comercio estatal en cada municipio. Ver contactos.

Consumidor: Persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final de bienes o servicios. No se considera consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con el objetivo de integrarlos a proceso de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Proveedor: Persona natural o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o ajeno desarrolle actividades de producción, fabricación, construcción, transformación, importación, distribución, comercialización o que de cualquier forma intervenga en la introducción en el mercado de bienes o servicios destinados al consumo.

A partir del incremento de indisciplinas que se evidencian en las actividades del comercio interno, el Ministerio del Comercio Interior, comenzó a realizar acciones con el objetivo de eliminar las violaciones que hoy afectan al consumidor en el comercio minorista; ejemplo de ello es la elaboración de una norma jurídica que indica la organización y ejecución de la Protección al Consumidor en el Sistema de Comercio Interno.

Con este objetivo se creó también un grupo de trabajo integrado por otros OACES implicados y los medios de comunicación para coordinar acciones de conjunto y fortalecer esta actividad de alto impacto en la población.

Entre las principales violaciones que hoy están presentes en el comercio interno están:

- Trato inadecuado al consumidor
- Violación de los horarios de servicio
- Alteración de los precios de ventas oficiales
- Ventas de productos de pesaje con alteración del peso
- Medios de medición no certificados, no existencia de pesas de comprobación de peso
- Tablillas informativas desactualizadas
- No devolución de efectivo al cliente por concepto de vuelto
- No entrega al cliente del vale de venta por los productos comprados
- Introducción de mercancía en los establecimientos comerciales
- Venta de productos vencidos; con afectaciones de calidad sin rebajarse de precios
- Venta de productos a precios que no se corresponden con los parámetros de calidad establecidos (agropecuarios)
- Ocultamiento de mercancía
- Venta al por mayor de mercancía de alta demanda y rebajada de precios a revendedores
- Aglomeración de carros con música alta e indisciplinas en áreas de unidades gastronómicas y recreativas
- Acumulación de suciedad y desechos en las áreas exteriores de los establecimientos de comercio por vertimiento fuera de los contenedores destinados para ello

ALGUNOS ASPECTOS DE LA RESOLUCIÓN NO. 54 DEL 2018, DEL MINCIN

La nueva Resolución No. 54 del 2018, referida a las indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno, visualiza cuáles son los aspectos a garantizar en pos de proteger los derechos de los clientes y está dirigida a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades de comercio relacionadas con la venta de mercancías, servicios técnicos y personales, así como gastronomía y alojamiento, independientemente de su subordinación o no al MINCIN.

Sus principios básicos están orientados hacia el respeto de los derechos de los consumidores; la educación, información y divulgación en materia de consumo; la actuación ética y la responsabilidad social de los proveedores; la transparencia y la profesionalidad en su actuar, así como la prevención y mejora continua de los procedimientos.

Esta norma también contempla a todas las instancias que intervienen en la protección al consumidor, desde el Mincin hasta los proveedores, así como las entidades a las que pueden acudir los consumidores cuando sientan que han sido vulnerados sus derechos, ya sea en un establecimiento estatal o privado.

Derechos de los consumidores

- Recibir productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad, insumos del servicio y de seguridad establecidos.
- Recibir protección contra la publicidad comercial falsa o engañosa y práctica desleal de los proveedores.
- Satisfacer sus necesidades con un adecuado y oportuno abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, con especial atención a los grupos vulnerables.
- La protección de sus intereses económicos, que les permita adquirir productos y servicios con adecuada relación calidad-cantidad-precios.
- Recibir la factura o comprobante de venta en los servicios que se establezcan o se soliciten por el cliente, así como la entrega completa del dinero que excedió al efectivo entregado por el bien o servicio recibido, incluyendo la moneda fraccionaria.
- Comprobar el peso del producto adquirido en el área destinada al respecto.
- Que se muestren en un lugar visible los precios de los productos y servicios que se ofertan.
- Acceder a una información veraz que posibilite elegir conforme a las necesidades, expectativas, deseos y preferencias.
- Acceder a la información sobre los requisitos a cumplir en los establecimientos en aras de un mejor disfrute de los servicios que se oferten.
- Contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda.

Protección al consumidor

- Última actualización: Lunes, 25 Febrero 2019 18:01

Escrito por Sergio La Rosa

Visto: 187

- Participar en el intercambio de opiniones en los procesos de decisiones que los afecten.
- Acceder a modalidades sostenibles de consumo, en las que se reduzca el uso indiscriminado de recursos naturales, materiales tóxicos y la emisión de desperdicios y contaminantes, de tal forma que no pongan en riesgo las necesidades de futuras generaciones.
- Disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial.
- Que se le dispense un trato amable, transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo en relación con las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen, medida de los productos y servicios de cualquier naturaleza que adquieran.
- Que se le muestre el funcionamiento, manipulación o las propiedades de los productos ofertados.
- Protección a la privacidad y seguridad de los datos de los consumidores.

Deberes de los consumidores

- Realizar una valoración justa y objetiva sobre sus relaciones de consumo.
- Informarse sobre las características de los productos y servicios antes de efectuar el acto de compra.
- Ejercer el derecho a defenderse ante cualquier insatisfacción en el acto de consumo.
- Manifestar su inquietud de forma respetuosa.
- Respetar las normas y requisitos establecidos por el proveedor en el intercambio de bienes y servicios.
- Cumplir con las normas de conducta y cuidado de la propiedad social, acorde con las exigencias o requisitos del lugar donde adquiere el bien o servicio.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente y a la protección de sus recursos.

Obligaciones generales de los proveedores de productos y servicios

- Cumplir los requisitos de calidad declarados o establecidos para los productos y servicios; incluye los relacionados con la inocuidad de los alimentos y los insumos de los servicios.
- Garantizar facilidades para la estancia de los consumidores en las unidades o lugares que ofertan servicios, con prioridad a los grupos vulnerables y eliminar, siempre que sea posible, las barreras arquitectónicas.

- Efectuar un correcto pesaje o medición de los productos que se comercializan por peso, volumen o longitud con medios certificados por la autoridad competente, según lo establecido, en los que se incluyen las ofertas gastronómicas.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados y certificados los instrumentos de medición que se utilizan en las actividades productivas, comerciales y de servicios.
- Garantizar la información a los consumidores sobre las características y requisitos de los productos o servicios ofrecidos. Incluye las rebajas de precios y cualquier otra condición determinante, entre ellas la garantía de los productos o servicios, la fecha de producción y durabilidad de los productos perecederos; todo lo cual se consigna en el empaque, recipiente, envase, etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, según corresponda.
- Otorgar garantía a los productos y servicios que ofertan.
- Capacitar al personal, fundamentalmente el que se relacione directamente con el consumidor, en los aspectos de la protección al consumidor, de manera que pueda avalar la aptitud del servicio o producto que oferta y garantice seguridad al consumidor, así como dotarlos de elementos fundamentales sobre las normas de conducta, cortesía y buen trato.
- Atender las quejas, sugerencias y reclamaciones de los consumidores y responder las mismas.

Obligaciones específicas de los proveedores de productos y servicios del sistema estatal

- Establecer sistemas internos para implementar la protección al consumidor, que incluya la compensación ante quejas y reclamaciones.
- Mantener relaciones de coordinación y cooperación con las organizaciones y entidades que participan en la cadena de valores, para fijar y controlar el cumplimiento de los derechos del consumidor.
- Recepcionar, tramitar y atender de inmediato las quejas de los consumidores, ofrecerles la debida respuesta a su nivel.
- Disponer de mecanismos de compensación en los casos que procedan y establecer un plazo máximo de atención y respuesta, en dependencia de la complejidad de la actividad y del importe de lo reclamado.
- Entregar factura o comprobante de venta, certificado de propiedad y garantía según corresponda, donde conste claramente el establecimiento, identificación del bien o servicio, el precio, la fecha de compra, y consignar adecuadamente los datos en el certificado de propiedad.
- Garantizar la reparación y mantenimiento de los equipos electrodomésticos, electrónicos,

enseres menores y otros una vez vencida la garantía comercial, en los términos de tiempo definidos tecnológicamente.

- Definir las medidas a aplicar por concepto de responsabilidad administrativa, ante la vulnerabilidad de los derechos de los consumidores.

- Al detectarse violaciones de las disposiciones para la protección al consumidor, se adoptarán las medidas que correspondan en el orden laboral y administrativo, y en el caso de verificarse que la conducta por su peligrosidad, pudiera integrar el delito de infracción de las normas de protección de los consumidores o cualquier otro de los previstos en el Código Penal, se dará cuenta a la autoridad competente para su investigación, aportando los elementos que procedan.

- Establecer los periodos de evaluación y control de los procedimientos, sistemas de acciones e indicaciones para la protección al consumidor.

Las instancias a las que acuden los consumidores para presentar sus quejas y reclamaciones cuando el proveedor del producto o servicio es del sistema estatal, son las siguientes:

- Unidad donde recibe el servicio o instancias a las que se subordina.

- Direcciones Estatales de Comercio y direcciones de Comercio de Artemisa, Mayabeque, y del municipio especial Isla de la Juventud.

- Dirección de Protección al Consumidor del Mincin.

Los consumidores presentan sus quejas y reclamaciones cuando el proveedor del producto o servicio es de las formas no estatales, ante una de las personas o instancias siguientes:

- Al presidente de la cooperativa o al titular autorizado de la forma de gestión no estatal, según corresponda.

- El órgano, entidad nacional u organismo de la Administración Central del Estado que crea la cooperativa y la entidad arrendadora relacionada con esta última, cuando proceda.

- Las entidades arrendadoras de locales en los casos de los trabajadores por cuenta propia arrendados.

- Direcciones Estatales de Comercio y direcciones de Comercio de Artemisa, Mayabeque, y del municipio especial Isla de la Juventud.

- Dirección de Protección al Consumidor del Mincin.